



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas
komisijas
padomes 2018.gada 15.februāra sēdē
(prot. Nr.7, 1.p.)

Pārskats par ārpustiesas strīdiem 2017.gadā regulējamo sabiedrisko pakalpojumu nozarēs

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

I Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk – Regulatora likums) 32.panta pirmo daļu kā ārpustiesas instance izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju vai starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem (turpmāk – strīds) par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.

Regulatora likums nosaka arī, kādās nozarēs sabiedriskie pakalpojumi tiek regulēti, kas ir sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji un lietotāji, kā arī kārtību, kādā Regulators izskata strīdus.

Valsts regulē sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu kā komercdarbību šādās nozarēs (turpmāk – regulējamās nozares): enerģētika (elektroenerģijas apgāde, siltumenerģijas apgāde, dabasgāzes apgāde), elektroniskie sakari, pasts, sadzīves atkritumu apsaimniekošana (sadzīves atkritumu apglabāšana atkritumu poligonos), ūdenssaimniecība.

Ministru kabineta 2009.gada 27.oktobra noteikumi Nr.1227 „Par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem” nosaka detalizētāk to sabiedrisko pakalpojumu veidus, kuru sniegšanu nepieciešams regulēt.

Izņēmums, kad Regulators neizskata strīdus, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem, ir par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu. Šādus strīdus izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā (Regulatora likuma 32.panta sestā daļa).

Regulators kopš 2002.gada visus lēmumus par strīdiem, kurus Regulators izskatījis kā ārpustiesas instance, publicē Regulatora mājaslapā internetā www.sprk.gov.lv.

2015.gada 9.jūlijā stājās spēkā Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums (turpmāk – Strīdu risinātāju likums).

Strīdu risinātāju likuma 3.panta otrā daļa noteic, ka strīdus, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares normatīvajiem aktiem, izskata Regulators saskaņā ar Regulatora likumā noteikto kārtību. Atbilstoši Regulatora likumam arī Strīdu risinātāju likums noteic, ka Regulators kā ārpustiesas strīdu risinātājs ir institucionāli un funkcionāli neatkarīgs.

Ārpustiesas strīdu risinātājs līdz 1.martam savā mājaslapā internetā publicē iepriekšējā gada darbības pārskatu par strīdiem. Strīdu risinātāju likuma 13.pantā noteikts, kāda informācija šajā pārskatā tiek sniegta.

Strīdu risinātāju likums attiecas tikai uz patērētājiem – fiziskām personām, bet, tā kā Regulatora kā ārpustiesas strīdu risinātāja darbība saskaņā ar Regulatora likumu ir plašāka, jo Regulators izskata strīdus arī tad, ja iesniegumus iesniedz regulējamo sabiedrisko pakalpojumu lietotājs – juridiska persona vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs, šis pārskats ietver informāciju par visiem Regulatora izskatītajiem strīdiem 2017.gadā.

Šajā pārskatā netiek apkopota informācija par Regulatorā iesniegtajiem iesniegumiem, uz kuriem Regulators ir sniedzis atbildi saskaņā ar Iesniegumu likumu (Regulatora likuma 35.panta otrā daļa).

II Regulatorā izskatītie strīdi 2017.gadā

Regulators 2017.gadā izskatīja sešus ierosinātus strīdus enerģētikas nozarē, kuros pieņēma lēmumus pēc būtības.

Trīs izskatītie strīdi bija radušies starp sabiedrisko pakalpojumu lietotāju kā fizisku personu un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju kā juridisku personu.

Trīs izskatītie strīdi bija radušies starp sabiedrisko pakalpojumu lietotāju un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju, kur abas strīdos iesaistītās puses bija juridiskas personas.

Pārējās regulējamās nozarēs 2017.gadā netika izskatīts neviens strīds.

Regulatorā izskatīto strīdu veidi

Enerģētikas nozarē dabasgāzes apgādē tika izskatīti šādi strīdi:

- viens strīds par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja brīdinājumu nepiegādāt dabasgāzi citos lietotāja objektos, kā arī iespējamo atteikumu noslēgt jaunu līgumu par dabasgāzes piegādi citos lietotāja objektos, kamēr lietotājs nesamaksās aprēķināto parādu par piegādāto dabasgāzi objektam, kura īpašnieks tas ir bijis laikā, kad izveidojies parāds par šim objektam piegādāto dabasgāzi;
- divi strīdi par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību, konstatējot dabasgāzes lietošanas noteikumu pārkāpumu.

Enerģētikas nozarē elektroenerģijas apgādē tika izskatīts:

- viens strīds par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja veikto elektroenerģijas komercuzskaiti objektā, uz kā pamata sagatavots aprēķins par patērēto elektroenerģiju objektā.

Enerģētikas nozarē siltumenerģijas apgādē tika izskatīti šādi strīdi:

- viens strīds starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvaroto pārstāvi par nepārtrauktu siltumenerģijas apgādes pakalpojumu nodrošināšanu dzīvojamai mājai, ja ir konstatēts neatgūstamais parāds;
- viens strīds par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja atteikumu noslēgt jaunu siltumenerģijas piegādes pakalpojuma līgumu par siltumenerģijas piegādi daudzdzīvokļu dzīvojamai mājai ar sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem.

Strīdu izbeigšana

Saskaņā ar Regulatora likuma 35.² panta 16.daļu Regulators strīda izskatīšanas procesu izbeidz, ja iesniedzējs atsauc iesniegumu par strīda izskatīšanu.

Regulators 2017.gadā nevienu ierosināto strīdu nav izbeidzis. Tātad Regulators 2017.gadā 100% gadījumu izskatīja strīdus, pieņemot lēmumus.

1.tabula. Regulatorā izskatīto strīdu apkopojums pa nozarēm 2017.gadā

Strīdu risināšanas rezultāts	Enerģētikas nozarē	Ūdenssaimniecības nozarē	Elektronisko sakaru nozarē	Pasta nozarē	Kopā:
	2017	2017	2017	2017	2017
apmierināts	1	-	-	-	1
noraidīts	5	-	-	-	5
daļēji apmierināts	-	-	-	-	-
izbeigts	-	-	-	-	-
kopā:	6	-	-	-	6

Ārpustiesas strīdu vidējais risināšanas ilgums 2017.gadā

Saskaņā ar Regulatora likuma 35.panta pirmās daļas 2.punktu ne vēlāk kā 30 dienu laikā no dienas, kad saņemts iesniegums par strīda izskatīšanu un Regulators ir izvērtējis iesniegumu un pievienotos pierādījumus, kas pamato strīda priekšmetu un pierāda veiktos pasākumus strīda atrisināšanai izlīguma veidā, Regulators pieņem lēmumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

Saskaņā ar Regulatora likuma 35.¹ pantu Regulators izvērtē strīdu pēc būtības, konstatē lēmuma pieņemšanai nepieciešamos faktus un izskata strīdu triju mēnešu laikā no dienas, kad pieņemts lēmums par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

Ārpustiesas strīdu vidējais risināšanas ilgums Regulatorā ir nepilni trīs mēneši no dienas, kad Regulators pieņem lēmumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

III Regulatorā 2017.gadā izskatītie strīdi regulējamās nozarēs un to būtība

Enerģētikas nozarē

1. Dabaszāģes apgādē

1.1. Regulators izskatīja vienu strīdu par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja brīdinājumu nepiegādāt dabaszāģi citos lietotāja objektos, kā arī iespējamo atteikumu noslēgt jaunu līgumu par dabaszāģes piegādi citos lietotāja objektos, kamēr lietotājs nesamaksās aprēķināto parādu par piegādāto dabaszāģi objektam, kura īpašnieks tas ir bijis laikā, kad izveidojies parāds par šim objektam piegādāto dabaszāģi.

Saskaņā ar tiesību aktos noteikto regulējumu sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir jānodrošina sabiedriskie pakalpojumi (dabaszāģes piegāde) pēc lietotāju un citu personu pamatota pieprasījuma, ja šā pakalpojumu sniedzēja finansiālās un objektu vai infrastruktūras tehniskās iespējas to pieļauj. Savukārt priekšnoteikums, lai pakalpojumu sniedzējs nodrošinātu dabaszāģes

piegādi lietotāja konkrētam objektam, ir dabasgāzes piegādes līguma noslēgšana, kas tiek slēgts par dabasgāzes piegādi līdz konkrēta objekta dabasgāzes apgādes sistēmas piederības robežai.

Izskatot strīdu, Regulators secināja, ka, noslēdzot dabasgāzes piegādes līgumu, persona kļūst par dabasgāzes lietotāju konkrētā objektā, iegūstot tiesības un uzņemoties saistības, kas attiecas uz dabasgāzes piegādi tikai konkrētajā līgumā noteiktajam objektam. Tas nozīmē, ja viena un tā pati persona noslēdz vairākus līgumus par dabasgāzes piegādi dažādiem objektiem, katra līguma saistību izpilde vērtējama atsevišķi. Līdz ar to lietotāja prasījums apmierināts, jo sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcība, brīdinot nepiegādāt dabasgāzi citiem lietotāja objektiem un neslēgt ar lietotāju līgumu par dabasgāzes piegādi citiem lietotāja objektiem, konkrētajos apstākļos atzīta par nepamatotu.

Lēmums pieejams:

<https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN007D12012017.pdf>

1.2. Regulators izskatīja divus strīdus par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam konstatējot dabasgāzes lietošanas noteikumu pārkāpumu.

Veicot dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta kontroli objektos, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs konstatēja bojājumus, kā rezultātā iespējams gan izmainīt mēraparāta skaitīšanas ierīces rādījumus, samazinot patērētās dabasgāzes uzskaitīto daudzumu, gan patērēt dabasgāzi bez maksas. Pamatojoties uz konstatētajiem dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta bojājumiem, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs vērsās pie sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem ar pretenziju par izlietotās dabasgāzes un kompensācijas samaksu.

Saskaņā ar tiesību aktos noteikto regulējumu, ja nav iespējams precīzi noteikt, no kura laika samazināts patērētās dabasgāzes uzskaitītais daudzums vai radīta iespēja dabasgāzi patērēt bez maksas, par perioda sākumu uzskata dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta pēdējās kontroles vai uzstādīšanas laiku, bet minētais periods nedrīkst būt ilgāks par diviem gadiem.

Sabiedrisko pakalpojumu lietotāji uzskatīja, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir nepareizi piemērojis tiesību normu, kas noteic kārtību, kādā sistēmas operators nosaka faktiski patērētās dabasgāzes daudzumu, kā arī kompensācijas apmēru un aprēķināšanas kārtību, ja tiek konstatēts, ka lietotājs ir pārkāpis dabasgāzes lietošanas noteikumus un tā rezultātā lietotājam ir samazināts patērētās dabasgāzes uzskaitītais daudzums vai radīta iespēja dabasgāzi patērēt bez maksas. Tā kā sistēmas operators veica dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta kontroli un identificēja iespējamu iejaukšanos dabasgāzes uzskaitē, bet dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta nomainīšanu veica citā dienā, sabiedrisko pakalpojumu lietotāji uzskatīja, ka par pēdējo ir jāuzskata tā kontrole, kas veikta pirms dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta nomainīšanas.

Izvērtējot jēdzienu „pēdējā kontrole” pēc tā jēgas un mērķa, Regulators secināja, ka pēdējā kontrole kalpo par atskaites punktu kompensācijas aprēķināšanai gadījumos, kuros sistēmas operators ir konstatējis apstākļus, kā dēļ lietotājam varētu būt samazināts patērētās dabasgāzes uzskaitītais daudzums vai radīta iespēja dabasgāzi patērēt bez maksas, un kopš pēdējās kontroles līdz šādu apstākļu konstatēšanai nav pagājuši vairāk kā divi gadi. Minētās tiesību normas izpratnē ar pēdējo dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta kontroli nebūtu jāsaprot tā kontrole, kurā sistēmas operators konstatē iespējamu pārkāpumu (kas, ievērojot eksperta slēdzienu, ir apstiprinājies), jo šādā gadījumā nekad neveidotos laika periods, par kuru būtu aprēķināma kompensācija. Tiesību norma ir piemērojama vienīgi tajos gadījumos, kuros sistēmas

operatoram ir pamats aprēķināt kompensāciju (pārkāpums ir pamatots ar atbilstošiem pierādījumiem), bet nav iespējams noteikt brīdi, kurā tas ir radies. Ja, veicot dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta kontroli, sistēmas operatoram rodas aizdomas par iespējamu pārkāpumu un tās ir apstiprinājušās, veicot dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta ekspertīzi, Regulatora ieskatā, ir pietiekams pamats uzskatīt, ka pārkāpums ir nodarīts pirms attiecīgās dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta kontroles veikšanas. No minētā izriet, ka ar pēdējo kontroli ir jāsaprot tā kontrole, kas ir veikta pirms iespējama pārkāpuma konstatēšanas. Ja sabiedrisko pakalpojumu lietotāju argumentāciju atzītu par pareizu, rastos situācija, kurā lietotāji tiktu atbrīvoti no atbildības par prettiesisku dabasgāzes patēriņu par laika periodu, kurā, pamatojoties uz sistēmas operatora rīcībā esošajiem dokumentiem (eksperta izziņa, fotoattēli), pārkāpums jau bija noticis. Tas nonāk pretrunā arī taisnīguma principam, jo sistēmas operatoram šādā gadījumā būtu nepamatoti liegtas tiesības saņemt kompensāciju, bet lietotāji – nepamatoti atbrīvoti no atbildības, neraugoties uz pierādījumiem, kas apliecina, ka pārkāpums ir radies agrāk.

Abu strīdu izskatīšanas rezultātā sabiedrisko pakalpojumu lietotāju prasījumi par dabasgāzes piegādi un lietošanu reglamentējošo tiesību normu piemērošanu noraidīti, jo Regulators secināja, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs attiecībā uz kompensācijas aprēķina perioda sākuma noteikšanu rīkojies atbilstoši tiesību aktos noteiktajam regulējumam.

Lēmumi pieejami:

<https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN142D07122017.pdf>

<https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN144D07122017.pdf>

2. Elektroenerģijas apgādē

Regulators izskatīja vienu strīdu par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja veikto elektroenerģijas komercuzskaiti objektā, uz kā pamata sagatavots aprēķins par patērēto elektroenerģiju objektā.

Noslēdzot jaunu elektroenerģijas piegādes līgumu pēc objekta īpašuma tiesību nostiprināšanas zemesgrāmatā, kā atskaites punkts norēķinu veikšanai tika norādīts pēdējais apmaksātais elektroenerģijas komercuzskaites mēraparāta rādījums. Laika periodā līdz šī līguma noslēgšanai maksājumus par objektā patērēto elektroenerģiju sabiedrisko pakalpojumu lietotājs, pamatojoties uz mantojuma apliecību, turpināja veikt kā objekta tiesiskais valdītājs. Līdz ar to konkrētajos apstākļos, sabiedrisko pakalpojumu lietotājam labprātīgi turpinot veikt maksājumus par objektā patērēto elektroenerģiju, starp lietotāju un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju līdz jauna elektroenerģijas piegādes līguma noslēgšanas brīdim jau pastāvēja faktiskās līgumattiecības.

Saskaņā ar tiesību aktos noteikto regulējumu elektroenerģijas piegāde mājsaimniecības lietotājiem notiek saskaņā ar elektroenerģijas tirdzniecības līgumu. Savukārt, ja sistēmas operatoram vai tirgotājam ar lietotāju nav noslēgts līgums par elektroenerģijas piegādi objektam, līgums zaudējis spēku vai atzīts par spēkā neesošu, par izlietotās elektroenerģijas samaksu laika periodā, kurā līgums nav bijis spēkā, ir atbildīgs šā objekta īpašnieks vai tiesiskais valdītājs. Ievērojot minēto, konkrētajos apstākļos sabiedrisko pakalpojumu lietotājs kā tiesiskais valdītājs ir atbildīgs arī par norēķiniem par objektā patērēto elektroenerģiju laika periodā līdz jauna elektroenerģijas piegādes līguma noslēgšanai.

Atbilstoši spēkā esošajam regulējumam pamats elektroenerģijas norēķinu veikšanai starp sabiedrisko pakalpojumu lietotāju un tirgotāju ir sistēmas operatora sniegtā informācija par elektroenerģijas patēriņu. Ja sabiedrisko pakalpojumu lietotāja izvēlētais norēķināšanās veids ir izlīdzinātais maksājums, sistēmas operators sabiedrisko pakalpojumu lietotāja elektroenerģijas patēriņu norēķinu vajadzībām nosaka, pamatojoties uz sabiedrisko pakalpojumu lietotāja vēsturisko vidējo mēneša elektroenerģijas patēriņu, kurš tiek koriģēts saskaņā ar kontrolapgaitās fiksēto komercuzskaites mēraparāta rādījumu.

Strīda izskatīšanas rezultātā sabiedrisko pakalpojumu lietotāja prasījums noraidīts, jo sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcība saistībā ar elektroenerģijas komercuzskaiti objektā veikta atbilstoši tiesību aktos noteiktajam regulējumam.

Lēmums pieejams:

<https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN009D26012017.pdf>

3. Siltumenerģijas apgādē

3.1. Regulators izskatīja vienu strīdu starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvaroto pārstāvi, kurš ir daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas īpašnieku pilnvarotais pārvaldnieks, par nepārtrauktu siltumenerģijas apgādes pakalpojumu nodrošināšanu dzīvojamai mājai saistībā ar neatgūstamā parāda dzēšanas kārtību Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 14.panta 4.³ daļas izpratnē.

Saskaņā ar tiesību aktos noteikto, ja konstatēta dzīvojamās mājas īpašnieka maksātnespēja vai dzīvojamās mājas īpašnieks miris un ar obligāto izdevumu vai citu ar mājas pārvaldīšanu saistītu parādu piedziņa nav iespējama, pārvaldnieks paziņo par to pakalpojuma sniedzējam, pievienojot attiecīgo informāciju apliecinošus dokumentus. Pakalpojuma sniedzēja pienākums ir samazināt tā uzskaitē esošo parādsaistību apmēru par neatgūstamā parāda summu.

Strīda ietvaros tika secināts, ka likumdevējs Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumā nav noteicis dokumentu veidus, kādus pārvaldniekam ir pienākums iesniegt pakalpojumu sniedzējam saistībā ar neatgūstamajiem parādiem Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 14.panta 4.³ daļas izpratnē. Normatīvie akti neparedz Regulatoram kompetenci noteikt izsmeļošu dokumentu kopumu, kādu sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs pieprasīt dzīvojamās mājas īpašniekam vai pārvaldniekam, risinot situācijas par neatgūstamajiem parādiem Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 14.panta 4.³ daļas izpratnē. Tādējādi iesaistītajām pusēm (dzīvokļu īpašniekiem, pārvaldniekam un pakalpojumu sniedzējam) ir dotas tiesības brīvi savstarpēji vienoties par dokumentu kopumu, kas pierādītu neatgūstamā parāda Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 14.panta 4.³ daļas izpratnē esamību, apmēru un aprēķina pareizību.

Saistībā ar jautājumu par nepārtrauktu sabiedrisko pakalpojumu (siltumenerģijas apgādē) nodrošināšanu strīda ietvaros tika secināts, ka no Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma tiesību normām izriet, ka divos gadījumos – dzīvokļa īpašnieka maksātnespējas gadījumā vai dzīvokļa īpašnieka nāves gadījumā – pakalpojumu sniedzējam ir noteikts pienākums samazināt tā uzskaitē esošo parādsaistību apmēru par neatgūstamā parāda summu ar nosacījumu, ja ar obligāto izdevumu vai citu ar mājas pārvaldīšanu saistītu parādu piedziņa nav iespējama un pārvaldnieks ir informējis pakalpojumu sniedzēju par izveidojušos parādu sakarā ar minētajiem diviem gadījumiem. Turklāt dzīvokļa īpašnieka maksātnespējas gadījumā vai dzīvokļa īpašnieka nāves gadījumā siltumenerģijas apgādes pakalpojumu sniedzējs nav tiesīgs īstenot tiesības pilnīgi vai

daļēji pārtraukt siltumenerģijas piegādi, kamēr norit maksātspējas process (līdz maksātspējas procesa pabeigšanai) vai mantošanas process (līdz mantošanas procesa noslēgumam), jo tikai šo abu procesu noslēgumā top zināms, vai pastāv neatgūstamais parāds, proti, ka parāda piedziņa nav iespējama un pakalpojumu sniedzējam ir pienākums samazināt tā uzskaitē esošo parādsaistību apmēru par neatgūstamā parāda summu. Regulators secināja, ka likumdevējs ir noteicis parādsaistību gadījumā pakalpojumu sniedzēja rīcībai izņēmumu no vispārējā parādsaistību par sniegtajiem pakalpojumiem normatīvā regulējuma, tostarp saistībā ar nepārtrauktu sabiedrisko pakalpojumu nodrošināšanu. Izņēmums ir saistīts arī ar faktu, ka Maksātspējas likums nosaka līdz maksātspējas procesa pabeigšanai, piemēram, izpildu lietvedības apturēšanu, tiesvedību apturēšanu, parādnieka dažādu darbību ierobežojumus, kas faktiski pat neļauj dzēst esošo parādu. Sabiedriskā pakalpojuma pārtraukšanas mērķis ir risināt ar parāda atmaksu saistītos jautājumus un pārtraukt parāda palielināšanos, bet maksātspējas procesā ir noteikti atsevišķu darbību ierobežojumi. Strīda izskatīšanas rezultātā sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvarotā pārstāvja prasījums noraidīts, jo strīda ietvaros izvērtētā sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja (siltumenerģijas apgādē) rīcība saistībā ar iespējami neatgūstamo parādu Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 14.panta 4.³ daļas izpratnē nebija pretrunā ar Regulatora likumā un enerģētikas nozares speciālajos normatīvajos aktos noteikto.

Lēmums pieejams:

<https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN015D02022017.pdf>

3.2. Regulators izskatīja vienu strīdu par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja atteikumu noslēgt jaunu siltumenerģijas piegādes pakalpojuma līgumu par siltumenerģijas piegādi daudzdzīvokļu dzīvojamai mājai.

Sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvarotais pārstāvis, kurš ir daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas īpašnieku pilnvarotais pārvaldnieks, vēlējās noslēgt ar sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju jaunu siltumenerģijas piegādes pakalpojuma līgumu un līgumā noteikt, ka par dzīvojamās mājas uzturēšanai nepieciešamo pakalpojumu (siltumenerģijas piegādi) dzīvojamās mājas īpašnieki (katrs dzīvokļa īpašnieks) patstāvīgi norēķinās ar pakalpojuma sniedzēju, veicot tiešus maksājumus pakalpojuma sniedzējam, kas izriet no Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 17.³ panta pirmajā daļā noteiktā.

Regulators strīda izskatīšanas procesā secināja, ka sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvarotā pārstāvja prasījumi saistībā ar siltumenerģijas piegādes pakalpojuma līguma noslēgšanu Regulatora kompetencē ir tikai daļēji.

Regulators secināja, ka tā kompetencē nav vērtēt jautājumus, kas skar patērētāju tiesību aizsardzības jomu. Minētos jautājumus Regulators nosūtīja izvērtēšanai Patērētāju tiesību aizsardzības centram, tostarp, vai pakalpojuma sniedzējs nodrošinājis dzīvojamās mājas īpašniekiem iespēju saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par tā piedāvāto pakalpojuma cenu tiešo norēķinu gadījumā (Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likuma 17.⁴ panta pirmā daļa), kā arī par iespējamiem netaisnīgiem pakalpojuma līguma noteikumiem. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izvērtēja un secināja, ka konkrētā strīda ietvaros sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ar savu rīcību nav pārkāpis Patērētāju tiesības aizsardzības likumā noteiktās patērētāju tiesības. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir skaidrojis sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs savā mājaslapā interneta vietnē sniedzis informāciju par viena rēķina aprēķina apkalpošanas izmaksām un tā sastāvdaļām, un secinājis, ka minētā informācija patērētājam ir sniegta skaidri un saprotami.

Regulators strīda ietvaros skaidroja par Regulatoram noteikto kompetenci attiecībā uz sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja siltumenerģijas apgādē darbības uzraudzību, tostarp tarifu aprēķināšanas principiem. Regulators secināja, ka tā kompetencē neietilpst vērtēt sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja aprēķināto rēķinu apkalpošanas maksu, ja sabiedrisko pakalpojumu lietotājs ir izvēlējies veikt tiešos maksājumus pakalpojumu sniedzējam.

Regulators, izskatot strīdu, pārbaudīja, vai sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvarotais pārstāvis ir ievērojis normatīvajos aktos noteikto saistībā ar siltumenerģijas piegādes līguma noslēgšanu. Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likums noteic gan sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja, gan sabiedrisko pakalpojumu lietotāju rīcību, tai skaitā iesniedzamos dokumentus un ziņas, lai varētu noslēgt jaunu pakalpojuma līgumu, tostarp pakalpojuma līguma noslēgšanas galvenos nosacījumus un ietveramās ziņas. Savukārt Dzīvokļa īpašuma likums noteic dzīvokļu īpašnieku kopības kompetenci, kā arī dzīvokļu īpašnieku kopības lēmumu pieņemšanas kārtību.

Sabiedrisko pakalpojumu lietotājam jeb daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas īpašniekiem ir jāpieņem lēmums par to, kuru personu tie pilnvaros noslēgt pakalpojuma līgumu ar pakalpojuma sniedzēju, kā arī jāpieņem lēmums par veidu, kādā tiks veikti turpmākie maksājumi pakalpojumu sniedzējam. Līdz šā lēmuma pieņemšanai dzīvojamās mājas īpašniekiem ir jāizvērtē attiecīgā pakalpojuma sniedzēja sagatavotā informācija par rēķinu apkalpošanas izmaksām. Pieņemot lēmumu, norāda kritērijus un metodiku, pēc kādas tiks aprēķināta un uzskaitīta katra dzīvojamās mājas īpašnieka maksājamā daļa par mājas uzturēšanai nepieciešamo pakalpojumu. Vienlaicīgi ir jāizvērtē un jāvienojas par dzīvojamās mājas kopējo parādu un to, kurš veiks maksājumu kontroli attiecībā uz parādsaistībām, kas dzīvojamās mājas īpašniekiem izveidojušās līdz tiešo maksājumu uzsākšanai. Papildus minētajam, lai pakalpojumu sniedzējs varētu sagatavot visu nepieciešamo līguma noslēgšanai, tostarp varētu izrakstīt rēķinus tiešo norēķinu gadījumā, pakalpojumu sniedzējam ir jābūt informācijai arī par dzīvokļu īpašumu skaitu, dzīvojamās mājas īpašniekiem, parādu atmaksas grafikiem un to, kurš veiks maksājumu kontroli attiecībā uz parādsaistībām, kas radušās līdz tiešo maksājumu uzsākšanai.

Regulators izvērtēja iesniegtos dokumentus un secināja, ka sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvarotais pārstāvis nav iesniedzis sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam visu normatīvajos aktos noteikto informāciju un nepieciešamos dokumentus, lai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs varētu noslēgt jaunu siltumenerģijas piegādes pakalpojuma līgumu un veikt attiecīgus aprēķinus, nodrošinot iespēju sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem veikt tiešos maksājumus pakalpojuma sniedzējam par saņemto pakalpojumu. Sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvarotais pārstāvis nebija iesniedzis datus ar dzīvojamās mājas abonementu (dzīvokļu īpašnieku) sarakstu, informāciju par dzīvojamās mājas dzīvokļu īpašnieku parādu sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam un parādu atmaksas grafikiem. Turklāt dzīvojamās mājas īpašnieki nepiekrita sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja aprēķinātajai rēķinu apkalpošanas maksai, lai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs varētu noslēgt jaunu līgumu par siltumenerģijas piegādi.

Strīda izskatīšanas rezultātā sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pilnvarotā pārstāvja prasījums noraidīts, jo Regulators secināja, ka saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcībā nav saskatāms pārkāpums, atsakot noslēgt jaunu siltumenerģijas piegādes pakalpojuma līgumu.

Lēmums pieejams:

<https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN158D21122017.pdf>

IV Noslēgums un Regulatora ieteikumi

Regulators, salīdzinot 2016.gadā un 2017.gadā strīdu apkopojumā ietvertos strīdus, secina, ka vairākos izskatītajos strīdos problemātiskie jautājumi atkārtojas. Piemēram, saistībā ar atteikumu noslēgt dabasgāzes piegādes līgumu, ja ir izveidojies parāds par piegādāto dabasgāzi objektam, un gadījumiem, kad dabasgāzes sistēmas operators ir konstatējis iejaukšanos dabasgāzes norēķinu uzskaites mērāparāta darbībā. Starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pirms strīda izskatīšanas Regulatorā nav notikusi pietiekami kvalitatīva komunikācija. Secināms, ka abu pušu komunikācija mēdz būt formāla, neiedziļinoties otras puses argumentos. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja ieteicamā labā prakse būtu sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam, izskatot sabiedrisko pakalpojumu lietotāju iesniegumus, detalizētāk skaidrot sabiedrisko pakalpojumu lietotājam savu viedokli, rīcību, pakalpojuma sniegšanas un lietošanas noteikumus. Savukārt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem vajadzētu rūpīgi iepazīties ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas noteikumiem, kas paredz gan sabiedrisko pakalpojumu lietotāju tiesības, gan arī pienākumus.

Dažkārt Regulatorā izskatāmie strīdi ir saistīti ar daudzdzīvokļu dzīvojamo māju pārvaldīšanu, un šajā jomā sniegtie pakalpojumi ir nodalāmi no sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas, jo dzīvojamo māju pārvaldīšanas pakalpojumi nav regulējami sabiedriskie pakalpojumi saskaņā ar Regulatora likumu un nav Regulatora kompetencē. Ir daudzi jautājumi, kas sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem risināmi daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas pārvaldīšanas ietvaros. Piemēram, saskaņā ar Dzīvojamo māju pārvaldīšanas likumā noteikto sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem pirms attiecīgās norēķinu kārtības par piegādāto sabiedrisko pakalpojumu izvēles daudzdzīvokļu dzīvojamā mājā būtu jāizvērtē rēķinu apkalpošanas izmaksas, izvēloties izmaksu ziņā izdevīgāko norēķinu kārtību un ņemot vērā visas papildu izmaksas, ar ko var būt saistīti, piemēram, tiešie maksājumi (maksā par vairākiem naudas papildu maksājumiem caur banku u.tml.), un citi apstākļi, kas saistīti ar daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas pārvaldīšanu, kurā ir gan individuālie īpašumi, gan kopīpašums.

Regulators aicina interesentus iepazīties ar pārskatam pievienotajiem Regulatora lēmumiem, kā arī citiem Regulatora mājaslapā internetā www.sprk.gov.lv pieejamiem lēmumiem par strīdu izskatīšanu. Lēmumos ir atspoguļoti Regulatora argumenti, kas var palīdzēt izvērtēt jautājumu par vēšanos Regulatorā ar potenciālo strīdu. Vienlaicīgi Regulators vēš uzmanību, ka, izskatot katru strīdu, tiek ņemti vērā konkrētie tiesiskie un faktiskie apstākļi.

Priekšsēdētāja

p.i.

padomes loceklis



R.Irkļa

I.Mantiņš